

ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN CABANG TERHADAP KINERJA OPERASIONAL KARYAWAN PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG PALEMBANG

Rachman_saputra(lidi.kecil@yahoo.co.id), Sang_Aji(Aji_mdp@yahoo.com)

Ervi Cofriyanti(eve_cofree@yahoo.com)

Jurusan sistem informasi

STMIK GI MDP

Abstrak : Sistem informasi pelayanan cabang mempunyai peranan dan fungsi yang sangat penting bagi PT. TASPEN (persero) Cabang Palembang. Adapun rumusan masalah penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi pelayanan cabang terhadap kinerja karyawan pada PT. TASPEN (persero) Cabang Palembang. Model Penelitian yang digunakan adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Metode yang digunakan yaitu metode analisis SEM (*Struqtural Equation Model*) serta melakukan pengujian statistik data. Data diperoleh dengan mengirimkan kuesioner kepada responden yang berjumlah 34 orang. Dalam mengelola data primer penulis menggunakan program komputer yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) dan PLS (*partial least square*). Hasil dari penelitian dan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pelayanan cabang memiliki pengaruh besar terhadap kinerja operasional karyawan PT. Taspen (persero) cabang Palembang.

Kata Kunci :

Sistem Informasi Pelayanan Cabang, SPSS, PLS, PT. TASPEN (persero) Cabang Palembang, Statistik.

Abstrak : *Information systems technology branch of service has a role and a very important function for the PT. TASPEN (Persero) Branch Palembang. The formulation of the problem, namely a study conducted to determine how much influence the information systems service branches on the performance of employees at PT. TASPEN (Persero) Branch Palembang. The research model used is a model of success DeLone & McLean information systems. The method used is the method of SEM analysis (Struqtural Equation Model) and statistical test data. In managing the primary data the author uses the computer program SPSS (Statistical Product and Service Solution) and PLS (partial least square). The results of the research and analysis conducted can be concluded that the system has a branch service inforamasi using large effect on the operational performance of employees of PT. Taspen (Persero) Palembang branch.*

Keywords:

System Information Services Branch, SPSS, PLS, PT. TASPEN (Persero) Palembang Branch, Statistics.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan informasi di zaman yang serba canggih seperti sekarang ini tentunya akan menjadi sangat penting sama halnya seperti kebutuhan sehari-hari.

Menyinggung hal di atas, di negara Indonesia terdapat begitu banyak jenis pekerjaan, bidang usaha, perusahaan, instansi, departemen. Baik yang bersifat milik negara ataupun swasta.

Begitu juga pada PT. TASPEN (persero) cabang Palembang, perusahaan ini merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pelayanan jasa pengelolaan tabungan dan asuransi pegawai negeri. PT. TASPEN (persero) cabang Palembang telah memiliki sistem informasi yang bernama Sistem informasi Pelayanan Cabang. Dengan menggunakan teknologi komputer sebagai alat pengolahan data diharapkan dapat mengolah data tabungan dan asuransi pegawai negeri dengan tepat dan akurat. Sistem informasi Pelayanan Cabang merupakan suatu sistem informasi yang dapat mengolah dan menyajikan data seluruh tabungan dan asuransi pegawai negeri di Sumatera Selatan yang menjadi peserta PT. TASPEN (persero) cabang Palembang seperti data asuransi dwiguna dan asuransi kematian.

Pada dasarnya sistem yang ada di PT. TASPEN (Persero) cabang Palembang sudah berjalan cukup baik. Hal ini dilihat dari sistem informasi yang ada merupakan hasil kerja sama antara tim IT PT. TASPEN (persero) dan IBM (*International Business Machines*) yang memproduksi dan menjual perangkat keras dan perangkat lunak komputer. Menyinggung uraian diatas maka penulis tertarik mengambil judul "*Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Cabang Terhadap Kinerja Operasional Karyawan Pada PT. TASPEN (persero) cabang Palembang*".

2. LANDASAN TEORI

2.1 Analisis Sistem

Analisis sistem (*system analysis*) dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian – bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan – permasalahan, kesempatan – kesempatan, hambatan – hambatan yang terjadi dan kebutuhan – kebutuhan yang diharapkan

sehingga dapat diusulkan perbaikan – perbaikannya. (Jogiyanto, 2001, h. 129).

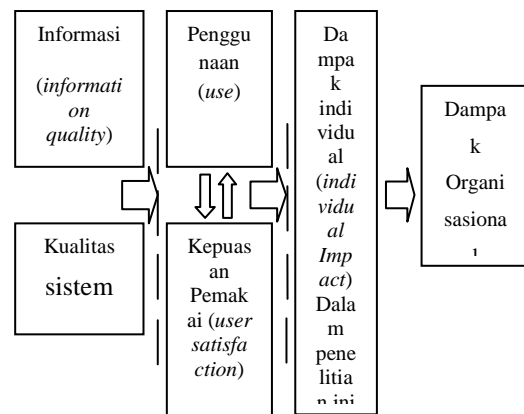
Sedangkan menurut (Hanif, 2007, h. 24) analisis sistem didefinisikan tentang bagaimana memahami dan menspesifikasi dengan detail apa yang harus dilakukan oleh sistem.

2.2 Tujuan Analisis Sistem

Tujuan utama analisis sistem adalah untuk menentukan hal – hal detail tentang yang akan dikerjakan oleh sistem yang akan diusulkan dan bukan bagaimana caranya (Kadir, 2003, h. 400).

2.3 Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan oleh penulis adalah Model Penelitian DeLone & McLean. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimoni. Berdasarkan teori – teori dan hasil – hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean (1992). Berikut model penelitian yang digunakan.



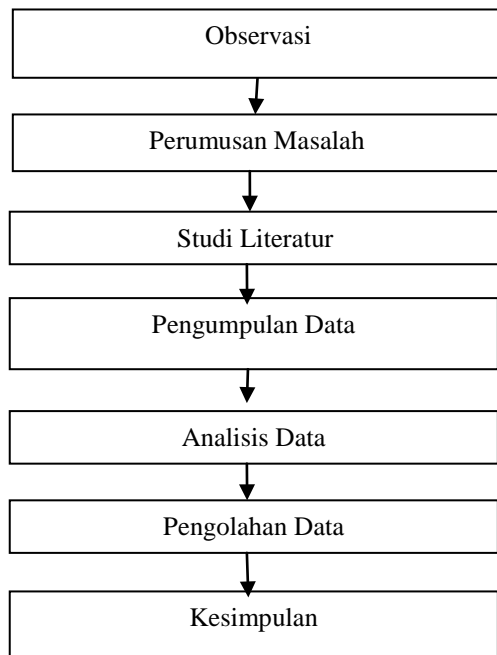
Sumber : Jogiyanto 2006,

3. METODELOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan sistem informasi pelayanan

cabang terhadap kinerja operasional karyawan, pada PT. Taspen (persero) cabang Palembang, antara lain ;



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

3.2 Variabel Penelitian

Dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi menurut DeLone & McLane terdapat 6 variabel yang terdiri dari variabel eksogen dan variabel endogen dan setiap variabel memiliki indikator. Pada penelitian ini yang merupakan variabel eksogen adalah kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*).

Dimana kedua variabel eksogen ini akan diukur pengaruhnya terhadap variabel endogen yang meliputi penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual (*individual Impact*) dan dampak organisasi (*Organizational Impact*) Adapun dalam menentukan indikator penulis juga menyesuaikan dengan kondisi Sistem Informasi Pelayanan Cabang Palembang. Berikut indikator dari masing – masing variabel:

3.3 Hipotetik Penelitian

Hipotesis dikembangkan dengan menggunakan teori yang relevan atau dengan penjelasan logik. Akan tetapi pengembangan hipotesis harus melihat dari hasil penelitian sebelumnya karena hasil – hasil tersebut digunakan untuk menentukan arah dari hipotesis yang diajukan. Hipotesis dikembangkan dengan maksud supaya tujuan dari penelitian ini untuk menerima hipotesisnya dapat tercapai dengan kemungkinan yang besar. Berikut merupakan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan

H2: Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai

H3: Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi.

H4: Penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

H5: Penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H6: Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H7: Dampak individual memiliki pengaruh positif terhadap dampak organisasi.

Berdasarkan kajian teoritis di atas maka dapat dibuat suatu model hipotetik penelitian sebagai berikut :

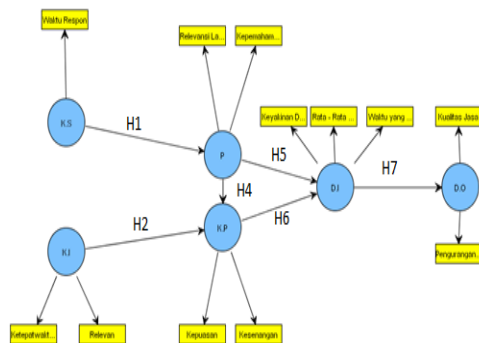
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data

PLS (*Partial Least Square*)

Pada penelitian ini penulis menggunakan model pengukuran (*measurement model*) .Selain itu pada

penelitian ini juga dilakukan estimasi koefisien-koefisien jalur yang mengidentifikasi kekuatan dari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Model pengukuran terdiri dari hubungan antara indikator - indikator yang dapat diobservasi pada masing – masing model. Berikut model 1 dan model 2 yang dilakukan pada penelitian ini.



Gambar 4.4 Model 2 yang Mengasumsikan Kepuasan Pemakai

4.5.2 Evaluasi Model Pengukuran

Evaluasi model pengukuran adalah mengukur korelasi antara indikator dengan variabel laten. Dengan mengetahui korelasinya akan diketahui validitas dan reliabilitas sebuah model. Untuk melihat reliabilitas dan validitas variabel, dilakukan dengan menguji reliabilitas variabel dan validitas diskriminan (Latif, 2010, hal. 79).

4.5.2.1 Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan variabel latennya.

4.5.2.2 Composite Reliability

Pengujian lainnya untuk mengevaluasi *outer model* adalah dengan melihat reliabilitas variabel yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur variabel.

4.5.2.3 Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Tujuan menentukan *discriminant validity* adalah untuk membuktikan bahwa variabel laten memprediksi ukuran pada indikator mereka lebih baik dari pada ukuran pada indikator lainnya. (Latif, 2010, hal. 82)

4.5.2.3 Evaluasi Model Struktural

Model struktural atau disebut juga *inner model* menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*.

4.2 Pengujian Hipotesis

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan Smart PLS didapat nilai original sampel (O) yang merupakan nilai koefisien jalur dan nilai T statistik, dengan teknik ini, peneliti dapat menilai signifikansi statistik model penelitian dengan menguji hipotesis untuk tiap jalur hubungan.

H1 : kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan.

kualitas sistem terhadap penggunaan memiliki nilai koefisien jalur 0.322 untuk model 1 dan memiliki nilai koefisien 0.679 signifikan pada $p \leq 0.05$ (T statistik > T tabel 2,04). Dengan demikian hal itu telah menjelaskan bahwa hipotesis 1 yang diajukan penulis yaitu kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan dapat diterima.

H2 : Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

Kualitas Informasi terhadap kepuasan pemakai terbukti signifikan untuk model 1 dapat dilihat dari nilai koefisien 0.718 pada $p \leq 0.05$ (T statistik > T tabel 2,04). Sedangkan kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai untuk model 2 tidak terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien – 0.017 pada $p \leq 0.05$ (T statistik

< T tabel 2,04). Dengan demikian hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dapat diterima pada model 1 dan tidak dapat diterima pada model 2.

H3 :Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan sistem informasi

kepuasan pemakai terhadap penggunaan memiliki nilai koefisien 0.592 untuk model 1 pada $p \leq 0.05$ (T statistik > T tabel 2,04). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi dapat diterima. Dengan catatan bahwa hipotesis ini hanya diajukan pada model 1.

H4 :Penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

Penggunaan terhadap kepuasan pemakai terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien 0.802 pada $p \leq 0.05$ (T statistik > T tabel 2,04). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dapat diterima. Dengan catatan bahwa hipotesis ini hanya diajukan pada model 2.

H5: Penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap Dampak Individu (kinerja karyawan).

Penggunaan terhadap dampak individu memiliki nilai koefisien 0.465 untuk model 1 dan model 2 signifikan pada $p \leq 0.05$ (T statistik > T tabel 2.04). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap dampak Individu (kinerja karyawan) dapat diterima.

H6:Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan).

Kepuasan pemakai terhadap dampak individu memiliki nilai

koefisien 0.391 untuk kedua model signifikan pada $p \leq 0.05$ (T statistik > T tabel 2.04). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan) dapat diterima.

H7: Dampak individual memiliki pengaruh positif terhadap dampak organisasi.

Dampak Individu terhadap dampak organisasi memiliki nilai koefisien 0.754 untuk model 1 dan model 2 signifikan pada $p \leq 0.05$ (T statistik > T tabel 2,04). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis dampak individual memiliki pengaruh positif terhadap dampak organisasi dapat diterima.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan maka pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sistem informasi pelayanan cabang mampu meningkatkan kinerja karyawan, hal ini terlihat dari dampak positif yang ditimbulkan oleh variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pemakai sedangkan penggunaan dan kepuasan pemakai juga berdampak positif terhadap dampak individu dalam hal ini kinerja karyawan.
2. Dari keempat variabel pengukuran kesuksesan sistem informasi yang diukur secara keseluruhan terbukti bahwa dampak individu mendapatkan pengaruh positif dari keempat variabel pengukuran sehingga terlihat jelas bahwa sistem informasi pelayanan cabang pada PT. TaASPEN (Persero)

cabang Palembang mampu meningkatkan kinerja karyawan.

3. Terbuktinya hipotesis – hipotesis yang diajukan merupakan gambaran bahwa secara keseluruhan sistem informasi pelayanan cabang dianggap sukses, bahkan nilai koefisien dari dampak organisasional mencapai 0.754 signifikan pada $p \leq 0.05$ (T statistik > T tabel 2,04). Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh terhadap dampak organisasional sangat besar.

5.2 Saran

Dari penelitian yang dilakukan penulis sistem informasi pelayanan cabang Palembang dipandang berhasil dengan model kesuksesan sistem teknologi informasi *DeLone* dan *McLean*. Variabel independen (kualitas informasi dan kualitas sistem) terbukti memberikan pengaruh signifikan baik terhadap kepuasan pemakai, penggunaan, dampak individu dan dampak organisasi.

Pemeliharaan terhadap system informasi pelayanan cabang harus selalu dilakukan agar sistem informasi pelayanan cabang dapat selalu membantu karyawan PT. TASPEN (Persero) cabang Palembang untuk bekerja secara optimal sehingga visi dan misi PT. TASPEN (Persero) cabang Palembang dapat tercapai.

Adapun untuk penelitian selanjutnya dapat diberikan saran yaitu:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih besar dan dilakukan pada lebih dari 1 instansi / lembaga.
2. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik butir pertanyaan pada kuesioner hendaknya diperbaharui. Adapun indikator yang dapat ditambahkan pada variabel kualitas informasi adalah keandalan, kelengkapan dan kekinian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdulaziz, A., S. AmindanS. Tahir. 2011. *Evaluation Of E-Performance Analysis And Assessment In The United Arab Emirates (UAE) Organizations*.
- [2] Latif, A. 2010. *Analisis Keberhasilan SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY*.
- [3] Ahmad, F, 2010. *Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Kanwil, Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Wilayah PerumPegadaian*.
- [4] Aji, A.F 2009. *Pengaruh Sistem Informasi Penggajian Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Sdm Di Pt. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Universitas Komputer Indonesia*.
- [5] Dorkas, T.T. 2006. *Analisis Pengaruh Sistem Kontrol Dan Sales Training Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Untuk Meningkatkan Efektivitas Penjualan*. Universitas Diponegoro Semarang.
- [6] Hanif 2007, *Analisis & perancangan sistem informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [7] Jogiyanto 2001, *Analisis & Disain sistem informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [8] Jogiyanto 2005, *Analisis & Disain sistem informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [9] Jogiyanto 2007, *Model kesuksesan sistem teknologi informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.

- [10] Jogyianto 2008, *Metodologi penelitian sistem informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [11] Johanna, M. 2008. *Studi Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Fakultas Ekonom.* Universitas Diponegoro Semarang.
- [12] Kadir 2003, *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [13] Muhammad, I.H. 2010. *Pengaruh Sistem Informasi Operasional Processing System / Operasional Sertifikat (Ops 2009) Terhadap Kinerja Karyawan (Operator) Bagian Operasional Sertifikat Pt. Sucofindo(Persero) Cabang Bandung, Tiga Serangkai, Semarang.*
- [14] Philosyus, F,2010,*Pengaruh Sistem Informasi Inventory Gudang Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Gudang Di Pt. Timur Raya Karya Mandiri Cabang Bandung.* Universitas Komputer Bandung, Bandung.
- [15] Pin, Ldan Kuo, L.H. 2009. *Factors Influencing Government Employee Performance Via Information Systems Use: An Empirical Study.*